



Ministère du procureur général

Ministère de la Sécurité communautaire et des Services
correctionnels

Services technologiques pour la justice

Réseau vidéo pour la justice pénale

accès : défense

Manuel de téléconférence

Table des matières

Introduction.....	1
Section 1 – Counsel Registration.....	3
Section 2 – Scheduling a Teleconference	4
Section 3 – Participating in a Teleconference.....	6
Section 4 – Teleconferencing Billing Information.....	8
Section 5 – Troubleshooting.....	9
Appendix A – Fax Forms.....	10

Introduction

Voici **accès : défense**

Le Réseau vidéo pour la justice pénale, en association avec les services de conférence de Bell, offre maintenant un nouveau système innovateur de téléconférence appelé **accès : défense**. Le système permettra aux avocats de la défense de s'entretenir avec leurs clients détenus dans certains établissements correctionnels de l'Ontario par le truchement d'un système géré par un fournisseur.

Voici les avantages d'**accès : défense** :

- ✓ souplesse et commodité – les avocats peuvent fixer leurs rendez-vous et éviter les déplacements inutiles pour se rendre dans les établissements correctionnels;
- ✓ aucune exigence particulière en matière de technologie – les coûts sont maintenus au minimum;
- ✓ usage d'un numéro d'identification personnel (NIP) pour fixer les rendez-vous – fournit à l'avocat un élément de sécurité;
- ✓ usage de codes d'accès pour établir la connexion entre l'avocat et ses clients - sécurité optimale;
- ✓ blocs horaires pré-réglés pour les téléconférences assurant le plus vaste accès possible;
- ✓ **les conversations d'accès : défense ne sont pas** surveillées par les services correctionnels;
- ✓ les appels des clients munis d'un certificat d'Aide juridique Ontario sont remboursés;
- ✓ les services de conférence Bell offrent une facturation détaillée qui assure un suivi facile des coûts.

Vos commentaires sur ce manuel et sur l'initiative **accès : défense** sont les bienvenus. Communiquez avec les services de conférence Bell au **1 866 322-5422** ou écrivez à l'adresse **access_defence@jus.gov.on.ca**.

***Le service accès : défense** est offert aux clients munis d'un certificat d'aide juridique grâce au soutien d'Aide juridique Ontario.*

Vous trouverez les symboles ci-dessous dans chacune des sections . Ils vous faciliteront l'utilisation du document.



Une **NOTE** attirera votre attention sur les renseignements importants.



Le symbole **N'oubliez pas** vous rappellera les renseignements essentiels liés à chacune des étapes.



Un **AVERTISSEMENT** vous empêchera d'omettre de l'information essentielle!

Section 1 – Inscription des avocats

Cette section décrit le processus d'inscription au service de téléconférence **accès : défense** et s'adresse **UNIQUEMENT** aux avocats.



- Les avocats qui désirent utiliser le système de téléconférence **accès : défense** doivent d'abord s'inscrire auprès des services de conférence de Bell. Une seule inscription est nécessaire. Il est possible de fixer des rendez-vous dès le processus d'inscription terminé.
- Le centre d'appels des services de conférence de Bell est à votre disposition pour l'inscription et la programmation des rendez-vous

Les avocats peuvent s'inscrire à **accès : défense** en composant le numéro du centre d'appels des services de conférence de Bell :

1 866 322-5422

Lorsque vous serez en ligne, on vous posera une série de questions. Veuillez avoir les renseignements suivants à portée de la main :

- ✓ nom de l'avocat;
- ✓ nom du cabinet juridique (le cas échéant);
- ✓ numéro du barreau;
- ✓ numéro d'identification personnel (NIP) à six chiffres choisi par l'avocat;
- ✓ adresse;
- ✓ numéros de téléphone et de télécopieur;
- ✓ adresse électronique (s'il y a lieu);
- ✓ nom du préposé à la facturation (s'il diffère de celui de l'avocat).

Ces renseignements serviront à créer votre profil. Après avoir reçu les renseignements ci-dessus, le préposé du centre d'appels vous attribuera un numéro de client Bell.

Le préposé du centre d'appels vous enverra une fiche de confirmation pour s'assurer que votre compte a bien été activé et vous aider à fixer votre premier rendez-vous.

Section 2 – Organisation d'une téléconférence

Cette section décrit le processus d'organisation d'une téléconférence **accès : défense** et de communication des renseignements pertinents aux participants.



Une téléconférence ne peut être organisée sans numéro de client Bell et sans numéro d'identification personnel (NIP) valides. Il incombe à l'avocat de protéger son numéro de client Bell et son numéro d'identification personnel (NIP).



- Le centre d'appels des services de conférence de Bell s'occupe de la programmation des rendez-vous du **lundi au vendredi, de 9 h à 17 h**
- Le centre d'appels exige que vous fixiez vos rendez-vous au moins un jour à l'avance.
- Les téléconférences prévues pour les samedi, les dimanche ou les lundi doivent être réservées avant 17 h le vendredi précédent.
- Les appels peuvent durer entre 15 minutes (un bloc de temps) et 35 minutes (deux blocs de temps). Ils peuvent débuter à l'heure juste, 20 minutes après l'heure ou 40 minutes après l'heure.
- Chaque établissement correctionnel possède son propre horaire. Le préposé du centre d'appels des services de conférence de Bell peut fournir à l'avocat les heures disponibles pour chaque établissement correctionnel qui utilise le système **accès : défense**.

Processus que doit suivre l'avocat :

Avocat

1. Pour organiser une téléconférence, composez le **1 866 322-5422**. Le préposé du centre d'appels vous demandera les renseignements suivants :
 - ✓ nom de l'avocat;
 - ✓ numéro de client Bell;
 - ✓ numéro d'identification personnel;
 - ✓ nom de l'accusé (client);
 - ✓ nom de l'établissement où l'accusé (client) est détenu;
 - ✓ date et heure de la téléconférence proposée.

Préposé du centre d'appels de Bell

2. Le préposé du centre d'appels :
 - ✓ fixera le rendez-vous pour la téléconférence;
 - ✓ vous donnera un code d'accès que l'on vous demandera d'entrer lorsque vous ferez votre appel;

- ✓ vous donnera un numéro de confirmation de réservation au cas où il faudrait faire un suivi pour régler un problème ou annuler la réservation;
- ✓ télécopiera une confirmation de votre téléconférence renfermant le code d'accès et le numéro de confirmation (voir l'annexe 1).

**Préposé du
centre d'appels
de Bell**

Le préposé du centre d'appels annulera les téléconférences et enverra par télécopieur les avis d'annulation à la fois à l'avocat et à l'établissement correctionnel.

Section 3 – Participation à une téléconférence

Cette section décrit le processus de participation à une téléconférence **accès : défense**.



- L'avocat ne peut lancer une téléconférence sans avoir le code d'accès que lui fournit le préposé du centre d'appels des services de conférence de Bell.



- Lorsque l'accusé (client) est dans l'impossibilité d'assister à une téléconférence, les services de conférence de Bell en sont avisés et un avis d'annulation de téléconférence est envoyé par télécopieur à l'avocat et à l'établissement correctionnel (voir l'annexe 2). En cas d'annulation de dernière minute, l'avocat devra prendre un nouveau rendez-vous et ne recevra pas de facture pour la téléconférence annulée.



- Afin d'assurer la confidentialité des communications entre l'avocat et son client, toutes les lignes téléphoniques d'**accès : défense** sont installées à part et fonctionnent indépendamment des autres lignes téléphoniques de l'établissement correctionnel. Ces lignes téléphoniques ne font l'objet d'aucune surveillance de la part des services correctionnels.
- Les communications qui empruntent les lignes d'accès : défense jouissent par ailleurs de la confidentialité entre l'avocat et son client prévue dans les lois de l'Ontario et du Canada, au même titre que toute autre communication téléphonique entre l'avocat et son client.

Avocat

À l'heure prévue pour la téléconférence, composez le

1 888 791-2070

Entrez le code d'accès à six chiffres suivi du dièse (#) lorsque le système vous le demande.

Accusé (client)

À l'heure prévue pour la téléconférence, l'accusé (client) décroche le récepteur téléphonique **accès : défense** dans l'unité résidentielle. Le numéro de téléphone des services de conférence de Bell est composé automatiquement lorsque le combiné est soulevé.

Après que le système l'aura demandé, vous entrez le code d'accès à six chiffres suivi du dièse (#) afin de vous connecter. Si vous entendez de la musique, cela indique que vous êtes le premier à prendre part à la téléconférence. Veuillez attendre que votre avocat se joigne à vous.



- Assurez-vous d'entrer le code d'accès à six chiffres **suivi du dièse (#)**.
- La conversation débutera dès que l'avocat et l'accusé (client) auront entré leurs codes d'accès respectifs.
- Deux minutes avant la fin de la téléconférence, vous entendrez le premier bip sonore. Vous entendrez un second bip 20 secondes avant la fin de la conversation. La téléconférence sera automatiquement interrompue à la fin de la période prévue.
- La durée de l'appel (15 minutes pour un rendez-vous simple, 35 minutes pour un rendez-vous double) est calculée à compter de l'heure fixée pour le début de la téléconférence. L'heure du rendez-vous est fixe et ne peut être repoussée si l'une ou l'autre des parties accuse un retard.



Section 4 – Renseignements sur la facturation des téléconférences

Cette section décrit le processus de facturation des téléconférences accès : défense entre les avocats et les accusés (clients).

1. Chaque mois, les avocats inscrits à **accès : défense** recevront une facture des services de conférence de Bell précisant ce qui suit :
 - ✓ numéro de client Bell de l'avocat;
 - ✓ détails relatifs à chacun des appels téléconférence;
 - nom de l'accusé (client) et de l'établissement où il est détenu;
 - date et heure de la téléconférence;
 - durée de la téléconférence;
 - coût de la téléconférence;
 - ✓ total des frais de toutes les téléconférences effectuées le mois précédent.
2. Les appels seront facturés à raison de 74 cents la minute, taxes exigibles en sus.
3. Aucuns frais ne s'appliquent si l'accusé (client) omet de composer le numéro de la conférence.
4. Des frais seront imposés à l'avocat s'il ne participe pas à la téléconférence. Les frais s'élèveront à 74 cents (taxes exigibles en sus) pour chaque minute pendant laquelle l'accusé (client) sera en ligne.
5. Aide juridique Ontario a accepté de régler les frais des appels **accès : défense** aux clients qui détiennent un certificat d'aide juridique.



Tous les frais des appels portés au numéro de client Bell de l'avocat doivent être réglés par cet avocat. Il incombe à l'avocat de protéger son numéro de client Bell et son numéro d'identification personnel (NIP).

Section 5 – Dépannage

Les problèmes ou les difficultés survenus lors d'une téléconférence doivent être signalés aux services de conférence de Bell au 1 866 322-5422.

Pour tout problème ou toute difficulté associé à l'usage des téléphones ou des lignes téléphoniques d'**accès : défense**, veuillez communiquer avec le Centre de soutien informatique au 1 866 494-3000 et informer le préposé du centre d'appels qu'il s'agit d'un problème de comparution par vidéo lié plus particulièrement au système **accès : défense**.

Les problèmes associés à l'usage général du système de téléconférence **accès : défense** doivent être signalés aux services de conférence de Bell au 1 866 322-5422 ou, par courriel, à l'adresse access_defence@jus.gov.on.ca.

Merci d'utiliser **accès : défense**.

Annexe A - Formulaires à télécopier

A1 - Avocat – Confirmation de téléconférence

A2 - Accusé (client) – Confirmation de téléconférence

A3 - Avocat – Annulation de téléconférence

A4 - Accusé (client) – Annulation de téléconférence

accès : défense

Confirmation de téléconférence

Destinataire : **Accusé XYZ (nom, prénom)**

Établissement : **Centre correctionnel XYZ**

Avocat : **Avocat XYZ**

Date : **13 mars 2002**

Heure : **14 h 00**

Durée de l'appel : **nn minutes**

Code d'accès :

1	9	4	5	8	9	N
---	---	---	---	---	---	---

Instructions :

1. Votre avocat a fixé un rendez-vous pour tenir une téléconférence avec vous.
2. À l'heure prévue (ci-dessus), soulevez le combiné du téléphone **accès : défense** de votre unité résidentielle.
3. Vous n'avez aucun numéro à composer – vous serez en ligne automatiquement.
4. Entrez votre code d'accès à six chiffres (ci-dessus) suivi du dièse lorsque le système vous le demandera.
5. Attendez que votre avocat soit en ligne. Prenez note qu'il est possible que votre avocat ait besoin de quelques minutes avant d'entrer en communication avec vous.
6. Vous entendrez un bip sonore deux minutes, puis un autre 20 secondes avant la fin de votre appel conférence.



NOTA : Si un problème quelconque survient à l'établissement correctionnel, il se peut que vous soyez dans l'impossibilité d'assister à la téléconférence prévue; dans ce cas, il faudra fixer un nouveau rendez-vous.

accès : défense

Confirmation de téléconférence

Destinataire : **Avocat XYZ**

Télécopieur : **999-999-9999**

Objet : **Accusé XYZ (nom, prénom)**

Établissement : **Centre correctionnel XYZ**

Date : **13 mars 2002**

Heure : **14 h 00**

Durée de l'appel : **nn minutes**

Numéro de confirmation : **C1234567**

Code d'accès :

3	7	-	8	4	6	N
---	---	---	---	---	---	---

Directives :

1. À l'heure prévue, veuillez composer le 1 888 791-2070. Vous serez alors transféré à la passerelle de téléconférence d'accès : **défense**.
2. Entrez votre code d'accès à six chiffres (ci-dessus) sur le téléphone lorsque le système vous le demandera.
3. Attendez que votre client soit en ligne. Prenez note qu'il est possible que votre client ait besoin de quelques minutes avant d'être en communication avec vous.
4. Vous recevrez un bip sonore deux minutes, puis un autre 20 secondes avant la fin de votre appel de conférence.
5. La téléconférence sera automatiquement interrompue à la fin de la période prévue.

NOTA : Si, pour une raison quelconque, votre client est dans l'impossibilité d'assister à la téléconférence, vous devrez fixer un autre rendez-vous.

Si vous éprouvez des difficultés, veuillez communiquer avec les services de conférence de Bell au 1 866 322-5422. Un préposé du centre d'appels se fera un plaisir de vous aider.

accès : défense

Confirmation de téléconférence

Destinataire : **Accusé XYZ (nom, prénom)**

Établissement : **Centre correctionnel XYZ**

Avocat : **Avocat XYZ**

Date : **13 mars 2002**

Heure : **14 h 00**

Durée de l'appel : **nn minutes**

Code d'accès :

1	9	4	5	8	9	N
---	---	---	---	---	---	---

Instructions :

1. **Votre avocat a fixé un rendez-vous pour tenir une téléconférence avec vous.**
2. À l'heure prévue (ci-dessus), soulevez le combiné du téléphone **accès : défense** de votre unité résidentielle.
3. Vous n'avez aucun numéro à composer – vous serez en ligne automatiquement.
4. Entrez votre code d'accès à six chiffres (ci-dessus) suivi du dièse lorsque le système vous le demandera.
5. Attendez que votre avocat vous appelle. Prenez note qu'il est possible que votre avocat ait besoin de quelques minutes avant d'entrer en communication avec vous.
6. Vous entendrez un bip sonore deux minutes, puis un autre 20 secondes avant la fin de votre appel conférence.
7. Veuillez raccrocher le combiné lorsque votre appel est terminé.



This teleconference call has been cancelled

ment correctionnel, il se peut que vous soyez dans ce cas, il faudra fixer un nouveau rendez-vous.